

DELIBERA N. 100/2021

**XXX XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/162414/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 01/12/2021;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXX XXX del 14/08/2019 acquisita con protocollo n. 0355908 del 14/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 14 agosto 2019, l'Istante, premessa la conclusione di un contratto in data 17 maggio 2018 avente ad oggetto il servizio Fonia ed ADSL, contestava la mancata attivazione dei predetti servizi nei termini di legge e, per l'effetto, chiedeva: a) il riconoscimento dell'indennizzo previsto in caso di mancata attivazione dei servizi; b) il riconoscimento dell'indennizzo previsto in caso di mancata risposta al reclamo inviato a mezzo raccomandata a/r in data 30 luglio 2018 che risulta privo di riscontro; c) il rimborso delle spese di procedura. L'istante quantificava gli indennizzi richiesti nella complessiva somma pari ad € 3.500. L'istante non depositava memoria di replica.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 20 agosto 2019. In particolare, l'Operatore, ha precisato che la mancata attivazione dei servizi risulta imputabile alla condotta dell'Istante. Infatti, i servizi contrattualmente previsti non potevano essere attivati a causa dell'irreperibilità dell'Istante, il quale veniva ripetutamente informato della necessità di prendere contatti per poter provvedere all'attivazione dei servizi. L'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. n. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: a) la richiesta relativa alla mancata attivazione dei servizi Fonia e ADSL merita accoglimento in quanto, laddove l'utente lamenti l'inadempimento od il ritardo relativo alla richiesta di attivazione della linea rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto, l'Operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze non imputabili all'Operatore stesso, ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'Operatore. Ebbene, nel caso di specie, l'Operatore si è limitato a richiamare alcune circostanze che, in astratto, avrebbero potuto giustificare la propria posizione, ma non ha fornito sul punto alcuna prova relativamente all'irreperibilità dell'Istante e ad altre cause non imputabili all'Operatore stesso, dovendosi considerare gli screenshot prodotti privi di qualsiasi riscontro probatorio. Con riferimento al quantum, in considerazione di quanto dispone l'art. 4, comma 1, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., l'indennizzo dovuto dall'Operatore risulta pari ad € 1.145,00 (milleduecentoquarantacinque/00) (pari ad € 7,50 al giorno per i 166 giorni di ritardo nell'attivazione – periodo 16 agosto 2018 / 29 gennaio 2019), per ciascun servizio. Ne consegue che, avendo l'istanza ad oggetto due

differenti servizi (fonia e ADSL), il complessivo indennizzo dovrà essere quantificato in complessivi € 2.490,00 (duemilaquattrocentonovanta/00); b) la richiesta relativa alla mancata risposta al reclamo deve essere accolta in quanto l'Istante ha provato l'invio del reclamo a mezzo raccomandata a/r; mentre, l'Operatore nulla ha contestato sul punto né ha provato l'esistenza di un riscontro nei termini contrattuali e di legge. Con riferimento al quantum, l'indennizzo dovuto risulta, alla luce di quanto prevede l'art. 12 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., pari alla misura massima di € 300,00 (trecento/00); c) la richiesta di rimborso delle spese di procedura, stante l'accoglimento parziale delle domande dell'Istante, deve essere accolta e, pertanto, si dispone il rimborso di € 100,00 (cento/00) in favore dell'Istante per le spese relative alle procedure di definizione e di conciliazione.

DELIBERA

1. Wind Tre S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza depositata in data 14 agosto 2019, è tenuta a corrispondere a favore dell'Istante: 1. l'importo di € 2.490,00 (duemilaquattrocentonovanta/00) quale indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi fonia e ADSL, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; 2. l'importo di € 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; 3. l'importo di € 100,00 (cento/00) quale rimborso per le spese di procedura. Wind Tre S.p.A. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 1° dicembre 2021

IL PRESIDENTE